

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA ANDRAGOGIKY A PERSONÁLNÍHO ŘÍZENÍ

Monika Štěpánková

Emoční inteligence a její měření

Emotional Intelligence and Its Measuring

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Praha 2013

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Jan Gruber, Ph.D.

Konzultant práce: PhDr. Zdeněk Vašek

Prohlašuji,

že tuto bakalářskou práci jsem vypracovala zcela samostatně, že v ní řádně cituji všechny použité prameny a literaturu a že tato práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

.....

Datum

.....

Podpis autorky

Abstrakt

Základním tématem této bakalářské práce jsou významné koncepce emoční inteligence a jejich užití při měření tohoto fenoménu. Práce stručně seznamuje se základními rysy koncepcí emoční inteligence i s měřicími nástroji, které jsou s jejími koncepcemi spojené. Zároveň ukazuje, v jaké fázi vývoje se aktuální chápání emoční inteligence nachází. V empirické části bude použit vybraný měřicí nástroj emoční inteligence. Cílem této práce je popsat základní možnosti v měření emoční inteligence a demonstrovat její měření na jednom sebehodnotícím testu. Předpokládaný postup je komparace existujících měřících metod a následné využití metody SSEIT na vzorku dvou lidí. Úroveň emoční inteligence bude porovnávána dotazníkovým šetřením na vzorku deseti lidí, kteří se s dotazovanými znají. Srovnání výsledků ukáže, nakolik se odpovědi prvotních dvou testovaných osob shodují nebo liší s názory jejich deseti známých a jaká je tedy výpovědní hodnota sebehodnotících testů emoční inteligence.

Klíčová slova

Emoční inteligence, definice emoční inteligence, koncepce emoční inteligence, měřicí nástroje emoční inteligence, využití emoční inteligence.

Abstract

This bachelor thesis includes a summary of famous concepts of emotional intelligence and the use of them. The thesis briefly introduces with their basic features and measure methods connected to the concepts. By this, it shows the stage of development of emotional intelligence today. One measure method will be used in the applicative part of the thesis. The aim of the thesis is to outline alternative ways of understanding the topic of emotional intelligence and different ways of using emotional intelligence in practise. The

models are supposed to be compared and contrasted and two people with different emotional intelligence level should be tested. Ten people who know the two, will answer questions about them. The two people will be also tested in one measure method. The results should show, whether there is a difference between a prediction and the test results or not.

Keywords

Emotional Intelligence, Definition of Emotional Intelligence, Concepts of Emotional Intelligence, Measure Methods of Emotional Intelligence, Use of Emotional Intelligence.

Obsah

0	ÚVOD.....	7
1	NEJVÝZNAMNĚJŠÍ SOUČASNÉ KONCEPCE EMOČNÍ INTELIGENCE	9
1.1	MODEL EMOČNÍ INTELIGENCE JAKO SCHOPNOSTI.....	10
1.1.1	Metoda MSCEIT.....	12
1.1.2	Aplikace modelu Mayera, Saloveye a Carusa	13
1.2	BAR-ONŮV MODEL EMOČNÍ A SOCIÁLNÍ INTELIGENCE	15
1.2.1	Metoda EQ-i	17
1.2.2	Aplikace Bar-Onova modelu	18
1.3	MODEL EMOČNÍ INTELIGENCE JAKO SOUBOR SPECIFICKÝCH KOMPETENCÍ.....	18
1.3.1	Metoda ESCI.....	20
1.3.2	Aplikace Golemanova modelu.....	21
1.4	MODEL EMOČNÍ INTELIGENCE JAKO SOUBOR OSOBNOSTNÍCH RYSŮ	22
1.4.1	Aplikace metody TEIQue	23
1.5	MODEL EMOČNÍ INTELIGENCE A MĚŘÍCÍ METODA GENOS	25
1.5.1	Aplikace modelu GENOS.....	27
2	KOMPARACE MODELŮ EMOČNÍ INTELIGENCE.....	28
3	KOMPARACE MĚŘÍCÍCH METOD EMOČNÍ INTELIGENCE	30
4	EMPIRICKÁ ČÁST	31
4.1	METODIKA EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ.....	31
4.2	GRAFICKÉ POROVNÁNÍ ČÍSELNÝCH HODNOT ODPOVĚDÍ	32
4.3	POROVNÁNÍ PROCENTUÁLNÍCH ROZDÍLŮ	34
4.4	STATISTICKÉ POROVNÁNÍ.....	36
4.5	DISKUZE.....	38
5	ZÁVĚR	41
6	SOUPIS BIBLIOGRAFICKÝCH CITACÍ.....	42
7	PŘÍLOHY	45
7.1	PŘÍLOHA A: SSEIT DOTAZNÍK PRO E. D. A E. S.	45

7.2	PŘÍLOHA B: PŘIZPŮSOBENÝ DOTAZNÍK SSEIT.....	47
7.3	PŘÍLOHA C: ODPOVĚDI DESETI ZNÁMÝCH E. D. A DESETI ZNÁMÝCH E. S.	54

0 Úvod

Tímto bych ráda poděkovala především vedoucímu mé práce, PhDr. Mgr. Janu Gruberovi, Ph.D., který vyjádřil ochotu se na vzniku mé práce podílet a nabídl mi možnost konzultací i cenných rad. Děkuji také PhDr. Zdeňku Vaškovi, který byl během celého období psaní ochoten poskytovat cenné rady i svůj čas.

Bakalářská práce s názvem *Emoční inteligence a její měření* se zaměřuje na čtyři různé přístupy v oblasti emoční inteligence. Práce popisuje dosavadní vývoj v této oblasti a jejím obsahem je i empirická část, ve které dojde k využití jednoho z měřicích nástrojů.

Cílem této bakalářské práce je popsat základní možnosti v měření emoční inteligence, porovnat je mezi sebou a použít jeden měřicí nástroj emoční inteligence na vzorku dvou lidí. Sebehodnotící měřicí nástroj bude sledován z hlediska jeho objektivity.

Pozornost byla zaměřena i na současné vnímání emoční inteligence. Způsoby měření emoční inteligence a její následná využitelnost vzbudily zájem. Emoční inteligence je téma průřezové a může být zajímavé i pro jiné oblasti praxe. Při výběru tématu hrálo roli i vnímání vlastních emocí a pozorování práce s nimi. O emoční inteligenci vychází velké množství publikací. K práci byly vyhledány originální články autorů modelů emoční inteligence, čímž je zajištěna co nejvyšší možná relevantnost uvedených dat.

Existuje mnoho odborníků na emoční inteligenci, kteří se snaží měřit emoční inteligenci člověka. Tedy podobně jako se měří inteligenční kvocient, snaží se tito odborníci měřit i kvocient emoční. Různí odborníci navrhuji různé možnosti měření úrovně emoční inteligence. Měření její úrovně je v každém případě velice problematická záležitost, v níž se odborníci nedokáží vzájemně shodnout. Záleží na tom, jak vůbec definujeme pojem emoční inteligence. O problému terminologických nejasností bude pojednáno v první kapitole této bakalářské práce. Emoční inteligence je dnes nejvíce využívána v USA, Austrálii a v Kanadě. V Evropě se jí více zabývají pouze Itálie, Velká Británie, Švýcarsko a Holandsko. V posledních dvaceti letech jejího vývoje se rozvíjí i v Jižní Africe. Mezi nejuznávanější odborníky se řadí hlavně autoři Mayer, Salovey a Caruso, o kterých bude v této práci samostatná podkapitola. Jejich výklad pojmu se řadí ke schopnostním

modelům emoční inteligence. Významné jsou jejich články *What Is Emotional Intelligence?* z roku 1997 a *Models of Emotional Intelligence* z roku 2000. V současné době jsou rozlišovány tři hlavní proudy emoční inteligence. Jedná se o již zmíněný model schopnostní, dále smíšený a rysový. Asi nejznámějším zastáncem smíšeného modelu je Daniel Goleman, o kterém bude v této bakalářské práci samostatná podkapitola. Jeho kniha *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*, vydaná v roce 1996, odstartovala zvýšený zájem o emoční inteligenci. I jeho pozdější publikace, například *Working with Emotional Intelligence* z roku 1998 a *The Emotionally Intelligent Workplace* z roku 2001, měly velký úspěch. Rysový model zastupuje především autor Petrides, o jehož práci bude také ještě samostatná podkapitola. Důležitý je jeho článek *Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies* z roku 2001. V České republice panuje v oblasti emoční inteligence nízká informovanost. Existuje zde stále příliš velké množství skeptiků, kteří její pozitivní vliv, či dokonce existenci, popírají. Přesto zde existuje několik lidí, kteří se touto problematikou intenzivně zabývají. Nejznámější jsou české publikace prof. PaedDr. Ivy Stuchlíkové, CSc. *Základy psychologie emocí* z roku 2007 a *Zvládání emočních problémů školáků*.

První kapitola *Nejvýznamnější současné koncepce emoční inteligence* popisuje stručnou historii fenoménu emoční inteligence, jaké přístupy k emoční inteligenci jsou ve světě nejvíce využívány a jaká je situace u nás. Součástí této bakalářské práce je v dalších kapitolách i detailnější popis jednotlivých koncepcí, včetně měřících nástrojů, které se v souvislosti s emoční inteligencí vyskytují.

1 Nejvýznamnější současné koncepty emoční inteligence

Existuje mnoho možných definic emoční inteligence. Mnoho z těchto definic existuje díky popularizaci tohoto fenoménu v tisku a knihách. Často tak dochází k nejasnostem v terminologii. Dalo by se s nadsázkou říci, že každý autor pojímá termín trochu jinak, přiklání se více či méně k tomu či onomu vysvětlení, které již existuje, zaujímá kritický nebo souhlasný postoj k té či oné definici. Jasně a vědecky užitečné definice existují, ovšem různé koncepty mají na emoční inteligenci jiné pohledy, proto dochází k nejednoznačnostem.

Termín emoční inteligence se objevil ve 2. polovině 20. století. Oficiálně však tento termín jako pojem zpracovaný do vědecké teorie použili až v 90. letech 20. století Peter Salovey a John D. Mayer (Cherniss, 2000, s. 4).

Ve slovníku psychologických pojmů je emoční inteligence popsána jako: „míra radostného prožívání života i míra, se kterou jedinec zvládá každodenní problémy; dle G. J. Feista a F. Barrona též osobní moudrost“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 234). Mezi odborníky je však nejuznávanější definice Mayera a Saloveye z roku 1997. Emoční inteligence je podle Mayera a Saloveye schopnost identifikovat a vyjadřovat emoce, asimilovat emoce do myšlení, rozumět jim a pomocí emocí dokázat i zdůvodňovat a regulovat emoce v sobě a ostatních lidech (Mayer, Salovey, Caruso, 2000, s. 401).

S pojmem emoční inteligence souvisí i pojem sociální inteligence. Pojem sociální inteligence zavedl Thorndike. Ovšem jeho práce byla až do roku 1983 přehlížena. Až v roce 1983 v New Yorku vyšla v nakladatelství Basic Books kniha Howarda Gardnera s teorií o několika druzích inteligence a diskuze kolem sociálních faktorů se opět rozběhla (Cherniss, 2000, s. 3).

Systematické studium emoční inteligence je často datováno do počátku 90. let 20. století. Tehdy vědecké články zmínily, že existují duševní schopnosti k používání emocí za účelem posílení mysli. Hovořím především o článku *Emotional Intelligence* autorů Mayera a Saloveye z roku 1990. Tento článek vznikl především díky vlivu H. Gardnera, který silně

inspiroval J. D. Mayera ke studiu této oblasti. Současné práce o vlivu emoční inteligence na původní teorie, především na Mayera a Saloveye, navazují, nebo se jimi inspiřují.

Zmíněné rozdíly v pojetí emoční inteligence jsou v přístupu k ní jako pojmu. Existuje mnoho přístupů, ale podle Chernisse (2010, s. 111) jsou v současné době čtyři dominantní. Jsou to MSCEIT, EQ-i, ECI a TEIQue. Mayer, Salovey a Caruso uznávají model emoční inteligence jako schopnosti, jejich měřicí metoda se nazývá MSCEIT. Proti tomu Bar-On, který uvedl svou práci po nich, užívá modelu emoční a sociální inteligence a zaměřuje se na sociální kompetence. Měří metodou EQ-i. Existuje i pohled na emoční inteligenci jako na soubor osobnostních rysů. Tento pohled zastává Petrides a Furnham, jejich měřicí nástroj se nazývá TEIQue. A Boyatzis s Golemanem se na emoční inteligenci opět dívají trochu jinýma očima. Rozmanitost v přístupu k pojmu emoční inteligence je tedy značná (Cherniss, 2010, s. 111).

1.1 Model emoční inteligence jako schopnosti

Peter Salovey a John D. Mayer jsou z těch, kteří s konceptem syntézy inteligence a emocí přišli mezi prvními. Později se k nim přidal David R. Caruso. Jak již bylo zmíněno, tato trojice spolupracuje především díky předchozímu vlivu H. Gardnera. Při společné práci zastává každý z trojice svou úlohu, roli v týmu, čímž vzniká nenahraditelné spojení teorie a praxe. Dohromady se zabývali vlivem emocí na lidské bytosti. K emoční inteligenci přistupovali hlavně přes lidské schopnosti. Jak již bylo zmíněno v první kapitole, právě Mayer a Salovey přišli s pojmenováním emoční inteligence jako takové na vědecké úrovni a prezentovali i svou vlastní definici pojmu.

Uvedení autoři provedli několik studií, na základě kterých svou teorii argumentovali. Příkladem je studie, v níž sledovali reakce diváků na znepokojivý film. Zjistili, že se po filmu rychleji vzpamatovali z otřesného zážitku lidé, kteří dosáhli vyššího skóre při testu emoční bystrosti. Tím je myšlen test rozeznávání a pojmenování emocí podle výrazu v tváři. Jedinci, kteří neměli v emocích tolik jasno a v testu příliš neuspěli, se ukázali jako emočně labilnější (Salovey et al., 1995, s. 140–141). Cherniss (2000, s. 4) se zmiňuje i o

studii, ve které jedinci, kteří dosáhli vyššího skóre ve vnímání a chápání emocí ostatních lidí, byli lépe schopni reagovat při změnách v jejich okolí a v budování podpůrných sociálních vztahů.

Zaujala mě věta z článku *What Is Emotional Intelligence?* Mayera a Saloveye (1997, s. 9), kde předpokládají, že pro většinu zdravých jedinců platí, že emoce vyjadřují jedincův vztah se světem.

Svůj model emoční inteligence uvedli Mayer a Salovey v roce 1990 a jeho přepracovanou verzi pak o sedm let později, proto se objevují jejich modely i pod názvy EI90 a EI97. Modely definují za pomoci tzv. větví. Model EI90 obsahoval tři větve, z nichž však jedna, využití emocí adaptivním způsobem, byla velmi diskutabilní, a proto byla později i upravena (Schulze, Roberts, 2007, s. 55–62).

„V EI97 autoři definují EI jako soubor emočních schopností, které lze rozdělit do čtyř tříd, aspektů či (jejich terminologií) větví. Tyto čtyři třídy schopností ve vztahu k emocím jsou uspořádány od základních k nejvyšším... V rámci každé větve jsou popsány čtyři reprezentativní schopnosti, které se liší z hlediska svých vývojových předchůdců ...“ (Schulze, Roberts, 2007, s. 58).

Schopnosti, které jednotlivé větve reprezentují, jsou vnímání, posuzování, vyjadřování emocí v první větvi, emoční podpora myšlení ve druhé větvi, porozumění emocím a jejich analýza jako větev třetí a promyšlená regulace emocí jako větev čtvrtá. (Schulze, Roberts, 2007, s. 58).

Mayer a Salovey nahlíží na emoční inteligenci jako na jedinečnou inteligenci, která se skládá z měřitelných schopností ve čtyřech oblastech výkonu. Jsou to schopnosti přesně vnímat emoce, využívat emoce k podpoře myšlení, porozumět složitým emocím a přechodům mezi stádii emocí a integrovat údaje a emoce k tomu, aby byly vypracovány strategie řešení problémů. Nejprve emoce identifikujeme, měli bychom si je uvědomovat a vnímat je. Poté je užíváme, měli bychom je vhodně přiřazovat k řešené situaci. Následuje fáze porozumění, kdy zjišťujeme význam emocí, analyzujeme je. Poslední fází je řízení emocí, při které bychom měli být emocím otevření a měli bychom je zahrnout do našeho myšlení. Myšlenky podpoří emoční, intelektuální a osobnostní růst.

První větev, tedy vnímání emocí, zahrnuje přijímání a identifikaci emocí v jedinci samotném, jeho okolí, ale i ve zvucích, příbězích, hudbě, uměleckých dílech a podobně. Druhá větev, používání emocí k podporování myšlení, akceptuje fakt, že emoce vytváří různé mentální dispozice jedinců k úkolům založeným na logickém myšlení. Porozumění emocí zahrnuje mnoho jazykových prostředků k popisu emocí. Jedinci s vysokou úrovní této větve mají velkou slovní zásobu v oblasti pocitů a používají různé výrazy v adekvátních situacích. Co se týče práce s emocemi, někteří jedinci jsou vždy schopni vhodně zareagovat na nastalé situace, umí motivovat kolegy, podpořit přátele, inspirovat ostatní. Jiní jsou v tomto směru méně vybaveni (Brackett, Salovey, 2006, s. 35).

1.1.1 Metoda MSCEIT

Jde o měřicí metodu, která se skládá z měřitelných schopností ve čtyřech oblastech výkonu. Jmenovitě se jedná o schopnost vnímat emoce, využívat emoce k podpoře myšlení, porozumět složitým emocím a přechodům mezi stádii emocí a integrovat údaje a emoce k vypracování strategie k řešení problémů (Brackett, Salovey, 2006, s. 34).

Nejprve byl představen těmito autory test MEIS, *Multifactor Emotional Intelligence Test*. Ten byl autory ještě zdokonalen v MSCEIT, *Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test*. Testují se v něm čtyři základní oblasti práce s emocemi, a to již popsané čtyři větve modelu emoční inteligence podle Mayera, Saloveye a Carusa. V testu je 141 položek, které jsou rozděleny do osmi kategorií úkolů. Dvě kategorie vždy zastupují jednu větev modelu. Test emoční inteligence podle Mayera, Saloveye a Carusa je uznáván jako test, který skutečně měří úroveň emoční inteligence a splňuje klasická kritéria inteligence jako takové, neboť má strukturu, která obsahuje několik složek a čtyři zmíněné schopnosti jsou zároveň propojeny s dalšími mentálními schopnostmi, například s verbální inteligencí (Brackett, Salovey, 2006, s. 36).

Úroveň první větve je měřena tak, že se jedinci předloží obrázky krajín a uměleckých děl a také fotografie lidských obličejů. Úkolem testované osoby je seřadit nabízených pět možností ve výčtu emocí tak, jak moc se podle něj odráží na daném obrázku či fotografii.

Další větev je měřena dvěma testy. První test zkoumá schopnost popsat emoční citění jazykem barev, teplot, chuti a podobně, druhý test chce odpovědi na to, jaké emoce mohou být v určitých situacích při řešení jistých problémů potřebné. Třetí větev opět zastupují dva testy, analýza komplexu emocí a změny v emočních reakcích. Poslední větev obsahuje dva subtesty, test schopnosti sociálního managementu, jak člověk dokáže pracovat s emocemi okolí, a dále emočního managementu, jak ovládá vlastní emoce (Brackett, Salovey, 2006, s. 25).

Objektivita MSCEIT je zaručena dvěma způsoby vyhodnocení. Expertní vyhodnocení závisí na názorech 21 odborníků na emoční inteligenci, členů ISRE, *International Society Research of Emotions*. Konsensus názorů více jak pěti tisíc lidí z různých částí světa odráží normativní vzorek, podle kterého probíhá druhý způsob vyhodnocování testů. Reliabilita testů je velmi vysoká, test je zároveň validní (Brackett, Salovey, 2006, s. 36–37).

1.1.2 Aplikace modelu Mayera, Saloveye a Carusa

MSCEIT byl použit i v organizacích a výsledky dokázaly jistou spojitost emoční inteligence s pracovní výkonností. Jedné ze studií se účastnilo 40 skupin, mužské i ženské kolektivy. Byli hodnoceni svými kolegy po deseti týdnech, po kterých pracovali na projektu. Bylo zjištěno, že jedinci s vyšším skóre v MSCEIT dokázali lépe a srozumitelněji formulovat vize. Jiný test prověřoval 176 právě zaměstnaných nebo v blízké minulosti zaměstnaných absolventů. Jejich zaměstnavatelé byli požádáni o zhodnocení jejich pracovního výkonu. Došlo 78 vyplněných dotazníků, které ukázaly, že celkový výsledek v MSCEIT významně předpověděl ocenění pracovního výkonu zaměstnanců jejich vedoucími (Brackett, Salovey, 2006, s. 38–39).

Evidentně je tedy MSCEIT aplikovatelný v manažerské praxi a úroveň emoční inteligence zde může nejspíš ovlivňovat výkon zaměstnanců. Tím je podpořena moje hypotéza, že práce s emocemi může být přínosná i v manažerské oblasti. MSCEIT byl však použit i v pedagogické praxi.

Výzkumy prokázaly, že sociální a emoční schopnosti jsou spojené s úspěchem v mnoha oblastech života, včetně efektivního vyučování žáků, procesu učení studentů, kvality vztahů a akademických výkonů. Navíc nejnovější analýza více než třiceti studií ukázala, že programy na podporu sociálního a emočního učení zvýšily sociální a emoční kompetence studentů, stejně jako akademickou úspěšnost. Začlenění sociálních a emočních programů do školního prostředí nemusí být snadné, neboť programy musí obsahovat velké množství témat, aby byly úspěšné. Integrace těchto programů do škol by měla zahrnovat i výcvik sociálních a emočních schopností učitelů i studentů a měla by zahrnovat podporu všech úrovní zaměstnanců školy, tedy ředitele i učitelů.

Jeden z programů, který toto splňuje, se jmenuje *The Emotionally Intelligent Teacher*, EIT. Jedná se o celodenní workshop, který učitelům poskytuje strategie, nástroje a techniky ke zvýšení povědomí o důležitosti emoční inteligence a zvyšuje jejich schopnost využít emoční inteligenci v profesním i osobním životě. Druhým takovým programem je *Emotional Literacy in the Middle School*, ELMS. ELMS je roční program, který začleňuje sociální a emoční výukové předměty do existujících osnov. Existuje i jednodenní workshop, určený k výcviku učitelů, pracujících s ELMS. EIT i ELMS byly integrovány do škol především ve Spojených státech a byl sestaven i hodnotící systém k oběma programům.

Programy jsou založené na schopnostním modelu inteligence Mayera, Saloveye a Carusa. Výsledky MSCEITYV, tedy verze MSCEIT pro mládež, jsou ve školním prostředí spojené s adaptabilitou, vůdcovstvím a studijními výsledky. Negativně s agresí, úzkostností, hyperaktivitou a problémy s učením a pozorností. Ukázalo se, že učitelé, kteří mají problémy s regulací svých emocí, mívají žáky, kteří ve třídě projevují více negativních emocí, jako je například smutek či stud. Výcvik učitelů tak může být stejně cenný, neboť se věří, že je možné vytvořit stabilnější, více podporující a produktivní učící prostředí. Emoce řídí pozornost, která ovlivňuje schopnost učení, paměť a chování. Schopnost regulovat emoce může tedy studentům pomoci například s udržením pozornosti při vyučování a se zvládáním stresu při psaní testů. Je také prokázáno, že děti s vyšším skóre v testech emoční inteligence dosahují vyššího vzdělání než děti s nižším skóre. Nízká

úroveň emoční inteligence také vykazala souvislost s užíváním alkoholu, drog, úzkostmi, depresemi a násilností (Ciarrochi, Mayer, 2007, s. 1–5).

Velmi známý projekt, který implementuje sociální a emoční učení do škol, se jmenuje *The RULER Approach*. V týmu tohoto projektu je i David R. Caruso, jeden z tvůrců metody MSCEIT. První písmena z názvu projektu *The RULER Approach* jsou zároveň prvními písmeny pěti klíčových kompetencí v angličtině, kterými se *The RULER Approach* zabývá. Jsou to rozpoznávání emocí ve výrazu tváře a hlasových a tělesných projevech, porozumění příčinám a následkům spojeným s emocemi, pojmenování emocí, vyjadřování emocí vhodně podle situace, efektivní ovládání emocí k vytváření hodnotných vztahů a dosahování cílů. Po jednom roce začlenění projektu *The RULER Approach* do vyučování se porovnávaly výsledky 15 tříd, kde se *The RULER Approach* implementoval, se třídami, kde zaveden nebyl. Z hlediska zlepšení studijních výsledků se prokázal 11% rozdíl. Třídy, které se učily s pomocí projektu *The RULER Approach* na tom byly lépe. Podobně lepších výsledků tyto třídy dosáhly i v porovnávání chování žáků. Rozdíl mezi nimi a ostatními třídami činil devatenáct procent. Pozitivní klima se hodnotilo na 62 základních školách a výsledek byl opět příznivý pro žáky využívající *The RULER Approach*, neboť dosahovali o dvanáct procent lepších výsledků než ostatní třídy (Brackett, M. A., 2012, s 2).

Zmíněné projekty se snaží zdokonalit čtyři hlavní schopnosti spojené s emocemi a chtějí tak přispět k lepším podmínkám ve vzdělávání. Děti mnohdy nemají, kde se o emocích dozvědět, nevidí vhodné vzory, jak s nimi správně pracovat.

1.2 Bar-Onův model emoční a sociální inteligence

Bar-On (2006, s. 3) se domnívá, že emoční inteligence, kterou nazývá emoční-sociální inteligencí, zkráceně ESI, má být definována jako porozumění sobě i ostatním, dovednost vycházet s ostatními lidmi a adaptovat se na náhlé změny prostředí. Přišel také s pojmem emoční kvocient. Zaměřuje se spíše na emoční a sociální funkce pocitů. Výcvikem a terapií je podle něj možné úroveň emoční-sociální inteligence v průběhu života zvyšovat. Emoční a kognitivní inteligence jsou podle něj součástí všeobecné lidské inteligence, která

ovlivňuje úspěšnost lidí v životě. Bar-On se zabývá tím, jak je možné emoční inteligenci uplatňovat v praxi, zkoumá emoční kompetence. Jde o teoretický model založený na empirických poznatcích. Bar-On (2006, s. 18) popisuje svůj model jako učební a zároveň studijní koncept.

V článku *The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence* Reuven Bar-On (2006, s. 1–3) popisuje, že vývoj jeho modelu byl ovlivněn Darwinovou prací na téma emočního vyjadřování pro přežití a adaptaci. Obě tyto práce totiž zdůrazňují důležitost vyjadřování emocí a ukazují výsledek emočně a sociálně inteligentního chování týkajícího se efektivní adaptace. Bar-On byl ovlivněn i Thorndikem a jeho popisem sociální inteligence a její důležitosti z hlediska lidské výkonnosti a Wechslerovými postřehy k vlivu nekognitivních a volných faktorů na chování člověka (Bar-On, 2006, s. 1-3).

Na rozdíl od výše zmíněného modelu Mayera, Saloveye a Carusa, Bar-On nepřístupuje k emoční inteligenci jako ke schopnosti, ale spíše ji vidí jako soubor určitých dovedností člověka. Bar-Ona zajímalo lepší porozumění psychologické základně pro pohodu, psychické zdraví a jeho teorie EI je založena na osobnostních atributech, které zahrnují vitalitu a optimismus společně s mnoha dalšími rysy. Na nejzákladnější úrovni tento přístup poskytuje odhad kapacity člověka efektivně se vyrovnat s tlaky a požadavky každodenního života. Bar-On zdůrazňuje více osobní charakteristiky, sociální stránku, proto užívá pojmu emoční-sociální inteligence. Jeho koncepce stojí na postoji, že osobnost může hrát významnou roli v rámci široce pojaté emoční kompetence.

Jak v publikaci *Emoční inteligence* píše Ralf Schulze a Richard D. Roberts (2007, s. 63), Bar-Onův model se řadí ke smíšeným modelům. Schulze a Roberts dále píší, že smíšené modely emoční inteligence pracují se skupinami osobnostních charakteristik, které mohou predikovat úspěch v životě člověka. Bar-Onův model zde uvádí jako jediný ze smíšených modelů, který byl podpořen empirickými výzkumy. Zároveň uvádí, že Bar-On zahrnuje do svého modelu i širší sociální dovednosti a osobnostní rysy. Proto je jeho model vystaven kritice ze strany jiných odborníků, například Mayera, Saloveye a Carusa, kteří zastávají názor, že pojem inteligence v takovém případě není na místě.

Koncept Reuvena Bar-Ona zahrnuje pět klíčových komponentů, a to schopnost rozpoznat emoce a pocity, porozumět jim a vyjadřovat je, schopnost rozumět tomu, jak se ostatní cítí a komunikovat s nimi, schopnost pracovat s emocemi a ovládat je, schopnost pracovat se změnou, adaptovat se a řešit problémy osobní a interpersonální povahy a schopnost vyvolat pozitivní dojem a motivovat se (Bar-On, 2006, s. 21). Každý z těchto pěti klíčových komponentů pak obsahuje množství souvisejících kompetencí.

Schulze a Roberts (2007, s. 63–64) jmenují pět obecných dimenzí, které se dále dělí na 15 subškál. Intrapersonální dovednosti, zahrnující sebeúctu, vědomí vlastních emocí, asertivitu a sebeaktualizaci. Dále interpersonální dovednosti, zahrnující empatii, sociální odpovědnost a interpersonální vztahy. Poté adaptabilitu, zahrnující řešení problémů, testování reality a flexibilitu. Následně zvládání stresu, zahrnující toleranci vůči stresu a ovládání impulzů. Nakonec obecnou náladu, která zahrnuje štěstí a optimismus.

1.2.1 Metoda EQ-i

Test, se kterým Bar-On přichází, hodnotí pět domén. Jsou to intrapersonální dovednosti, interpersonální dovednosti, přizpůsobivost, zvládání stresu a obecná nálada. Pět širokých domén je hodnoceno prostřednictvím výpovědi o sobě samém. Existuje i hodnocení metodou 360° (Bar-On, 1997, s. 2).

Existují tři varianty EQ-i, a to klasický test pro šestnáctileté a starší, verze pro mladistvé od sedmi do osmnácti let a krátká rozvojová verze. Klasická verze obsahuje 133 položek, verze pro mladší testované pouze 60 a krátká verze jen 51 položek. Respondenti všech verzí jsou požádáni o hodnocení, pohybující se na pětibodové škále od velmi pravdivé po naprosto nepravdivé výroky. Validitu testu argumentuje Bar-On studiemi na více jak 22 971 jedincích ze sedmi zemí světa. Testovalo se, zda je EQ-i vhodnou měřicí metodou při předpovídání úspěchu člověka při sociálních interakcích, ve škole, v práci, dále pak, zda je vhodnou metodou při určování vlivu na psychické a fyzické zdraví, při seberealizaci a určování subjektivního pocitu zdraví. Výsledky prokazují, že ano (Bar-On, 1997, s. 2–4).

1.2.2 Aplikace Bar-Onova modelu

V USA byl proveden výzkum, kde žáci ve věku kolem dvanácti let byli testováni na začátku i na konci školního roku testem EQ-i pro mládež. Ukázalo se, že na konci školního roku byli žáci lépe schopni porozumět si a vyjádřit se, porozumět ostatním a udržovat s nimi vztahy, pracovat se svými emocemi a ovládat je, přizpůsobovat se prostředí ve škole (Bar-On, 2006, s. 14).

V první známé studii, která zkoumala přímo vztah mezi emoční-sociální inteligencí a pracovní výkonností, byly porovnány výsledky 1 171 náborářů americké letecké armády v oblasti ročních náborových kvót. Následně byli náboráři rozděleni na vysoce výkonné, kteří naplnili více než osmdesát procent ročních kvót a na méně výkonné, kteří naplnili méně než osmdesát procent kvót. Analýza prokázala, že výsledky EQ-i se shodovaly s výkonnostními výsledky náborářů, tedy že EQ-i bylo schopné určit, který zaměstnanec dosáhl jakého výkonu (Bar-On, 2006, s. 15).

1.3 Model emoční inteligence jako soubor specifických kompetencí

Daniel Goleman emoční inteligenci pojímá jako soubor specifických kompetencí, jako potenciál člověka, který mu může pomoci k úspěchu v pracovním životě. Někdy se jeho model pojmenovává jako model vůdcovské kompetence. Mezi kompetence, které Goleman uvádí, patří *sebeuvědomění*, *sebeřízení*, *sociální uvědomění* a *řízení vztahů* (Ciarrochi, Forgas, Mayer, 2006, s. 263).

Goleman studoval psychologii na Harvardu, mimo jiné také spolupracoval s Davidem McClellandem, který byl jedním z těch, kteří tvrdili, že tradiční testy inteligence dokáží jen velmi málo predikovat úspěšnost lidí v životě. Je třeba brát v úvahu fakt, že kognitivní a nekognitivní procesy jsou vzájemně propojené a mohou se ovlivňovat (Cherniss, 2000, s. 4).

Daniel Goleman je zastáncem teorie, že emoční inteligence zvyšuje šance člověka na úspěch v životě. Jeho výzkumy se zakládají na znalostech z osobnostní a sociální psychologie i neuropsychologie. Goleman, Mayer, Salovey i Caruso se shodují v tom, že zmíněný druh inteligence nemusí být jediným určujícím faktorem úspěšnosti v práci. Goleman argumentoval rozdílem mezi emoční inteligencí a emočními kompetencemi. Emoční kompetence jsou podle něj spojené s emoční inteligencí a jsou na ní založené. Vztahují se k osobnostním a sociálním dovednostem, které vedou k úspěchu ve světě práce. Pokud chceme předpovídat úspěšnost, musíme identifikovat a měřit tyto kompetence (Cherniss, 2000, s. 7–8).

V článku Mayera, Saloveye a Carusa (2000, s. 401) najdeme informaci, že Golemanův model má pět základních složek. Podle nich jsou to *rozpoznání svých emocí, řízení emocí, motivace vlastní osoby, rozpoznání emocí u druhých a spravování vztahů*.

Výčet Schulze a Robertse (2007, s. 215) uvádí, že Golemanův model z roku 1995 obsahuje pět složek: *sebeuvědomění, seberegulaci, sebemotivaci, empatii a nakládání se vztahy*. Model Golemana z roku 1998 pak obsahuje složky *sebeuvědomění, seberegulace, sebemotivace, empatie a sociální dovednosti*.

Sám Goleman (2000, s. 36–37) uvádí ve struktuře kvalit emoční inteligence pět skupin schopností, které ještě dále přibližuje dalšími kompetencemi, které jsou v nich obsaženy.

Sebeuvědomění, tedy první skupina, se týká poznání vlastních vnitřních stavů, preferencí, zdrojů a tušení. Obsahuje tři kompetence: emoční sebeuvědomění, reálné sebehodnocení a sebedůvěru.

Druhá skupina, *sebeovládání*, se vztahuje k řízení vlastních vnitřních stavů, impulzů a zdrojů. Obsahuje spolehlivost, svědomitost, přizpůsobivost a schopnost inovace.

Skupina třetí, *empatie (vcítění)*, se týká toho, jak lidé zvládají vztahy a jak si uvědomují pocity, potřeby a obavy ostatních. Zahrnuje pochopení, schopnost stimulovat osobnostní růst ostatních, snahu o rozvíjení a využití diverzity, orientaci na zákazníka a cit pro politiku organizace.

Skupina *motivace k vyšším cílům* popisuje emoční tendence vedoucí ke vzestupu nebo vzestup usnadňující. Jsou v ní ctižádostivost, loajalita, iniciativa a optimismus.

Poslední skupina, *obratnost ve společenském styku*, se vztahuje k dovednosti přimět druhé k žádoucím reakcím. Obsahuje osm kompetencí: schopnost ovlivňovat, schopnost komunikace, vůdčí schopnosti, ochotu ke změnám, schopnost zvládat konflikty, schopnost vytvářet vazby, schopnost spolupracovat a schopnost týmové práce (Goleman, 2000, s. 36–37).

1.3.1 Metoda ESCI

Existuje více metod měření inteligence podle Golemanova modelu, ale právě dvě metody vymyslel on sám.

Golemanova měřicí metoda ECI vychází asi ze čtyřiceti procent ze sebehodnotícího měřícího nástroje Richarda E. Boyatzise z roku 1994. Jde o 360° model, kdy osobu hodnotí lidé, kteří ho znají, na základě seznamu dvaceti kompetencí, které Goleman považuje za určující. ECI byl primárně vyvinut k měření kompetencí v oblastech spojených s prací (Cherniss, 2000, s. 9). ECI měří emoční kompetence a má dvě formy, a to sebehodnotící a 360°. Existuje verze se 110 položkami a sedmibodovou Likertovou škálou a verze se 73 položkami a šestibodovou Likertovou škálou. 20 dimenzí, tedy kompetencí, je v nich uspořádáno do čtyř shluků: sebeuvědomění, sebeřízení, sociální uvědomění, sociální dovednosti (Schulze, Roberts, 2007, s. 210).

Dalším měřícím nástrojem je ESCI neboli ECI2, což je později vylepšená verze ECI. ECI2 obsahuje 72 položek rozdělených do čtyř základních okruhů kompetencí. Jsou to sebeuvědomění, sebeřízení, sociální uvědomění a řízení vztahů. V tomto je ECI2 velmi podobné Bar-Onovu měřicímu nástroji EQ-i. Často tak z řad odborníků zaznívá kritika, že ECI2 je pouze starý koncept pod novým názvem. Nicméně podle průzkumů ECI2 dokáže předpovědět pracovní výstupy dobře (Wolff, 2005, s. 5).

1.3.2 Aplikace Golemanova modelu

Ke kompetenci sebeřízení patří například umění nenechat se svými emocemi unést a být schopen odložit uspokojení. Goleman (1997, s. 85–87) popisuje studii, která se konala na Stanfordské univerzitě. Čtyřleté děti dostaly za úkol zůstat samy v místnosti s bonbónem před očima. Bylo jim sděleno, že pokud bonbón nesnědí a počkají, až přijde dospělý, dostanou bonbóny dva. Pokud bonbón snědí, žádný další už nedostanou. Po deseti letech se s nimi udělal nový výzkum. Zjistilo se, že děti, které ve čtyřech letech dokázaly odolat pokušení a počkaly, až se výzkumník vrátí, aniž by snědly bonbón, měly o 210 bodů vyšší skóre u zkoušek pro přijímací řízení na vysoké školy než děti, které bonbón hned snědly. Byly výkonnější a lépe se dokázaly vyrovnat s frustracemi.

Jistá spojitost mezi školními výsledky a emoční inteligencí je tedy evidentní i u Golemanova modelu. Daniel Goleman se však zabýval i spojitostí emoční inteligence s pracovním prostředím.

Jako nejsilnější argument pro ekonomickou výhodnost emoční inteligence uvádí Goleman příklad Jaca Fitz-Enze ze Saratoga Institutu, sponzorovaného vládní Společností pro lidské zdroje a rozvoj. Od roku 1986 sbíral institut údaje skoro 600 podniků z 20 oborů. Byla hodnocena politika podniku a praxe. Byla provedena detailní analýza společností co do ziskovosti, objemu výroby a podobně. Institut identifikoval základní postupy v nakládání s lidskými zdroji, které měly podniky společné. Jednalo se o vyváženost mezi lidskou a finanční složkou agendy, dodržování základní strategie organizace, finanční zainteresovanost, otevřenost a vzájemnou důvěru, péči o vytváření kontaktů, spolupráci, podporu a podíl na výsledcích, inovaci, zdravé riskování a vzájemné učení, smysl pro soutěživost a stálé zlepšování. Seznam vykazuje souvislost mezi praxí úspěšné firmy s emočními schopnostmi, charakteristickými pro úspěšné lidi. Poslední bod přímo vyjadřuje jednu z emočních dovedností, a to ctížádost, vytrvalost na cestě k cíli. Tak jako schopnosti jednotlivců, i schopnosti organizace je tedy možné rozdělit na schopnosti čistě kognitivní, odbornou zdatnost a řízení zdrojů, k čemuž jsou potřeba společenské a emoční dovednosti (Goleman, 2000, s. 291).

Goleman tedy tvrdí, že úroveň emoční inteligence může zvýšit úspěšnost člověka v organizaci a tím i úspěšnost celé organizace. Nemohu než souhlasit, že především v oblasti řízení lidských zdrojů je práce s emocemi nesmírně důležité a citlivé téma a je třeba se v tomto ohledu učit a rozvíjet, neboť to může ovlivnit výsledky práce.

1.4 Model emoční inteligence jako soubor osobnostních rysů

Petrides a Furnham (2000, s. 314) vnímají emoční inteligenci jako soubor osobnostních rysů a společně navrhli dělení emoční inteligence na dva druhy. Jejich dělení je odvozeno od měřících metod práce s těmito druhy inteligence. Rozlišují emoční inteligenci schopnostní a vlastnostní, či přesněji rysovou. Jejich pojetí inteligence má kořeny už v doktorském výzkumu K. V. Petridese na *University College London* pod vedením profesora A. Furnhama a N. Fredericksona. Formálně byl program představen v roce 2002.

Schopnostní emoční inteligence, někdy popisovaná jako emoční inteligence zpracovávání informací neboli kognitivně-emoční schopnost, zahrnuje momentální schopnost přijímat, zpracovávat a používat informace. Tento konstrukt se vztahuje především k oblasti kognitivní schopnosti a měl by být měřen testy maximální výkonnosti. Rysová emoční inteligence zahrnuje sebevnímání a dispozice, vztahující se k emocím. Jde v ní o stálost v chování napříč různými situacemi. Konstrukt se vztahuje především k osobnosti a měl by být měřen sebehodnotícími dotazníky. Jde tedy o dva různé konstrukty (Petrides, Furnham, 2000, s. 314).

V modelu emoční inteligence jako souboru osobnostních rysů je zahrnuto patnáct aspektů. Dle výčtu Schulze a Robertse (2007, s. 215) to jsou *adaptabilita, asertivita, emoční hodnocení sebe a druhých, vyjadřování emocí, řízení emocí druhých, emoční regulace, nízká impulzivita, vztahové dovednosti, sebeúcta, sebemotivace, sociální kompetence, řízení stresu, charakterová empatie, charakterový optimismus a charakterové štěstí*. *Adaptabilita a sebemotivace* patří mezi pomocné faktory. *Asertivita, řízení emocí a sociální kompetence* jsou faktory sociability. Do kategorie emocionality patří *vyjadřování emocí, vztahové dovednosti, rysová empatie a percepce emocí sebe a druhých*. *Nízká*

impulzivnost, zvládání stresu a regulace emocí jsou faktory sebeřízení. Mezi faktory psychického zdraví a pohody se řadí *sebeúcta, štěstí a optimismus* (Schulze, Roberts, 2007, s. 215)

1.4.1 Aplikace metody TEIQue

Podle Petridese a Furnhama (2001, s. 430) vysoké skóre ve vyjadřování emocí znamená, že člověk je schopen plynně vyjadřovat emoce ostatním. Lidé s nízkým skóre v oblasti vyjadřování emocí mají problém s ukázáním svých pocitů okolí. V oblasti empatie jde o chápání potřeb a tužeb ostatních. Lidé s vysokým skóre v oblasti empatie bývají úspěšní v konverzaci s ostatními, protože umí reagovat na potřeby druhých. Lidé s nízkým skóre bývají zatvrzelí ve svých názorech, hádají a často mohou působit až sebestředně. To se může odrážet i v prostředí organizace. Pokud testovaný prokazuje schopnost efektivní komunikace, bývá v tomto ohledu v sociálních interakcích úspěšnější, což může ovlivnit jeho pracovní i studijní výsledky (Petrides, Furnham, 2001, s. 430).

Sebemotivace je faktor, v němž vysoké skóre vypovídá o jedinci s touhou odvést dobrou práci bez nutnosti ocenění od ostatních, motivovat se k výkonu dokáže člověk sám. Naopak lidé s nízkým skóre v sebmotivaci potřebují neustálé ocenění od okolí. Regulace emocí měří, jak moc osoba dokáže své emoce ovládat. Jedinci s vyšším skóre jsou stabilnější a umí se lépe se svými emocemi vyrovnat. Nízké skóre v tomto ohledu naznačuje, že je pro tuto osobu obtížné se svými pocity zacházet, bývá náladový, podrážděný, až depresivní (Petrides, Furnham, 2001, s. 430)..

Štěstí je položka, která je zaměřena především na aktuální okamžik spíše než na minulost nebo budoucnost. Vysoké skóre hovoří o spokojenosti se sebou samým, nízké skóre naopak poukazuje na nespokojenost se současnou životní situací. Jedinci s vysokým skóre v sociálním uvědomění bývají sociálně velmi dovední, adaptabilní, bystří a vnímaví. Často jsou dobří ve vyjednávání a v ovlivňování ostatních. Lidé s nízkým skóre u této položky si nejsou ve svém chování jistí a mívají problém se vyjádřit (Petrides, Furnham, 2001, s. 430).

Aspekt nízké impulzivnosti měří negativní impulzivitu, nikoliv funkční impulzivitu. Nízká impulzivita zahrnuje přemýšlení před samotným konáním, tito jedinci nejprve přemýšlí, než se rozhodnou. Impulzivní jedinci naproti tomu jednají okamžitě, mluví bez přípravy a často mění názory. Vnímání emocí je oblast, ve které je měřena schopnost vnímat emoce u sebe i u druhých. Vysoké skóre značí jasnost v pocitech, nízké skóre zmatenost (Petrides, Furnham, 2001, s. 430).

Sebeúcta vypovídá o tom, jak člověk hodnotí sám sebe. Lidé s vysokým skóre mají na sebe pozitivní náhled, jsou sebevědomí, pozitivní a spokojení s většinou aspektů jejich života. Kdo má nízké skóre u položky sebeúcta, nerespektuje se a nehodnotí se příliš pozitivně. Asertivita definuje, jak je člověk otevřený a upřímný. Pokud umí požádat okolí, dávat i přijímat komplimenty a v případě nutnosti čelit ostatním, bude jeho skóre pravděpodobně vysoké. Nízké naopak bude, když neumí říkat ne. Nízké bude i pokud si neumí stát za svým názorem. Případně když se vyhýbá vedoucí pozici v týmu. Řízení emocí zahrnuje schopnost řídit emoční stavy ostatních. Lidé s vysokým skóre dokáží ovládat pocity druhých, jedinci s nízkým skóre si neví rady v situacích, kdy okolí potřebuje pomoci nebo motivovat (Petrides, Furnham, 2001, s. 430).

Optimismus je podobně jako štěstí spojen se spokojeností, i když nahlíží do budoucna více než do přítomnosti. Optimisté očekávají pozitivní události a výsledky a mívají vyšší skóre než pesimisté, kteří vidí děje z negativní perspektivy. Vysoké skóre v oblasti vztahů mívají jedinci s naplněnými osobními vztahy, které zvyšují jejich produktivitu a životní pohodu. Nízké skóre bude mít pravděpodobně člověk, který vztahy s ostatními často podceňuje, zraňuje lidi ve svém okolí a těžko vztahy navazuje (Petrides, Furnham, 2001, s. 430).

U *adaptability* je zjišťována míra flexibility v přístupu k práci a životu jako takovému. Vysoké skóre naznačuje vysokou míru přizpůsobivosti, nízké skóre značí nízkou schopnost reagovat na změny. Řízení stresu opět vykazuje vysoké i nízké hodnoty. Vysoké hodnoty hovoří o schopnosti vypořádat se s kritickými situacemi a nízké vypovídají o nedostatečně vyvinutých schopnostech vyrovnávání se se stresem (Petrides, Furnham, 2001, s. 430).

Životní pohoda ukazuje, jak se testovaný člověk cítí, od minulosti počínaje, v budoucích očekáváních konče. Šťastní a pozitivní lidé dosahují vyšších skóre než lidé nespokojení. Vysoké skóre v sebeovládání vyjadřuje kontrolu nad touhami a schopnost regulovat okolní tlaky a stres. Nízké skóre mají impulzivní jedinci. U jedinců s vysokým skóre emocionality je zřejmé, že umí přijímat a vyjadřovat emoce a své schopnosti vhodně používat k rozvoji a udržování vztahů. Méně bodů v měření emocionality dokazuje méně schopností v emoční oblasti nebo menší schopnost jejich využívání. Takoví lidé mívají méně hodnotné osobní vztahy. Sociabilita jako faktor se od emocionality liší v tom, že zdůrazňuje sociální vztahy a sociální vliv. Zaměřuje se spíše na osoby v různých sociálních kontextech, než na jedincovu rodinu a jeho blízké vztahy. Jedinci s vysokým skóre sociability jsou schopnější v sociálních interakcích než jedinci s nízkým skóre. Nízké skóre v oblasti sociability často vyjadřuje nejistotu v činech a slovech a s tím spojenou i stydlivost a rezervovanost (Petrides, Furnham, 2001, s. 430).

1.5 Model emoční inteligence a měřící metoda GENOS

GENOS nástroj, který umožňuje zkoumat emočně inteligentní chování na pracovišti. Ben Palmer na modelu Genos začal pracovat už v devadesátých letech, jelikož byl částí jeho doktorandské práce. Oficiálně byl model uveden v roce 2002. Často se mu říká také názvem předchůdce SUEIT, Swinburne University Emotional Intelligence Test (Palmer, Stough et al., 2009, s. 2).

Model GENOS je založen na faktorové analytické studii Palmera a faktorové analýze Gignaca a zahrnuje sedm faktorů emoční inteligence. Jsou to *emoční sebeuvědomění*, *emoční vyjádření*, *emoční uvědomění si druhých*, *emoční zdůvodňování*, *emoční řízení sebe*, *emoční řízení druhých* a *emoční sebeovládání* (Palmer, Stough et al., 2009, s. 9–10).

Emoční sebeuvědomění definují Palmer a Stough jako dovednost vnímání a porozumění svým emocím (Palmer, Stough et al., 2009, s. 10). Na pracovišti se tato dovednost projevuje schopností identifikovat své vlastní pocity a porozumět tomu, jaký vliv mají na

myšlenková rozhodnutí, chování a výkon v práci. Také dochází k lepšímu sebeuvědomování (Gignac, 2010, s. 28).

Emoční vyjádření je podle Palmera a Stougha dovednost efektivního vyjadřování svých vlastních emocí (Palmer, Stough et al., 2009, s. 10). Na pracovišti se toto odráží ve vytváření lepšího porozumění mezi jedincem a kolegy a ve vytváření důvěry a vnímání opravdovosti mezi kolegy (Gignac, 2010, s. 28).

Emoční uvědomění si druhých považují Palmer a Stough za dovednost vnímání a porozumění emocím jiných (Palmer, Stough et al., 2009, s. 10), což se na pracovišti projevuje v lepším porozumění jiným, tomu, jak je řídit, odpovídat jim, motivovat je a vytvářet s nimi vazby. Zároveň se objeví interpersonální efektivita (Gignac, 2010, s. 28).

Emoční zdůvodňování definují autoři modelu GENOS jako využití emočních informací v procesu rozhodování (Palmer, Stough et al., 2009, s. 10). Na pracovišti se projevuje výsledek v emočním rozhodování, kdy je v procesu zvažováno více informací a ve větším začlenění druhých do přijímaných rozhodnutí (Gignac, 2010, s. 28).

Emoční řízení sebe je dovednost efektivního řízení svých vlastních emocí (Palmer, Stough et al., 2009, s. 10), přičemž se objevuje zvýšená pracovní spokojenost a zlepšené řízení, zlepšená schopnost zvládat vysoké pracovní požadavky, větší interpersonální efektivita a zvýšená produktivita a zlepšený výkon (Gignac, 2010, s. 28).

Emoční řízení druhých je ovlivňování nálad a emocí druhých (Palmer, Stough et al., 2009, s. 10). Na pracovišti se projevuje schopnost vytvářet větší produktivitu a získávat lepší výkon od druhých, schopnost vytvářet pozitivní a uspokojující pracovní prostředí pro druhé a schopnost efektivně zvládat konflikt na pracovišti (Gignac, 2010, s. 28).

Emoční sebeovládání je dovednost efektivního ovládání silně prožívaných emocí (Palmer, Stough et al., 2009, s. 10), která se na pracovišti projevuje v emoční pohodě, schopnosti logicky myslet ve stresových situacích a schopnosti zvládat efektivně situace, které vyvolávají silné emoce (Gignac, 2010, s. 28).

GENOS je i měřicí metoda sestavená podle stejnojmenného modelu doktora Palmera a profesora Stougha z Austrálie. GENOS neměří emoční inteligenci jako takovou, spíše měří

emočně inteligentní chování lidí na pracovišti. Tedy jak často jedinci emočně inteligentní chování na pracovišti projevují, a to podle sedmifaktorového modelu GENOS. Inventář umožňuje vícestranné posouzení 360° metodou nebo sebehodnotící administrací. Inventář GENOS je možné vyplnit i online, jeho plná verze se skládá ze sedmdesáti položek a jeho vyplnění trvá přibližně patnáct minut. Každý ze sedmi faktorů GENOS modelu je měřen deseti homogenními způsoby chování na pracovišti. Například emoční sebeovládání může být zastoupeno položkami tohoto typu: ve stresu se chová impulzivně, přiměřeně dává najevo své nadšení v práci. Účastníci jsou vyzváni k ohodnocení výroků na škále 1 až 5, kde 1 znamená skoro nikdy a 5 skoro vždycky (Palmer, Stough et al., 2009, s. 10–12).

1.5.1 Aplikace modelu GENOS

Model emoční inteligence, který představili Ben Palmer a Con Stough, je komplexní a dobře uplatnitelný především v manažerské praxi. Je zřetelné, že se jedná o specifickou koncepci, cílenou na pracovní oblast. GENOS je tím odlišný od většiny jiných nástrojů. Je jedním z mála modelů, které jsou určené pro specifickou oblast použití. Jako takový může mít velkou hodnotu pro oblast lidských zdrojů, pro zaměstnavatele i zaměstnance samotné.

Výzkumy GENOS prokázaly, že co se týče souvislosti mezi emoční inteligencí a výkonu, pak z hlediska inovace a kreativity $r=0,35$, z hlediska spolupráce a efektivity $r=0,38$ a z hlediska zákaznické podpory se $r=0,35$. Dá se tedy předpokládat, že jistá souvislost mezi emoční inteligencí a pracovním výkonem existuje (Palmer, Stough et al., 2009, s. 14–19).

Při užití SUEIT se taktéž zjistila silná provázanost mezi úrovní emoční inteligence a schopností vedení lidí, přičemž zkoumán byl vzorek 176 manažerek (Jordan, Murray, Lawrence, 2009).

2 Komparace modelů emoční inteligence

V teoretické části jsou popsány základní měřicí metody, patřící k určitým modelům emoční inteligence. V této kapitole jde o jejich porovnání. Volba komparovaných modelů závisela na dostupnosti informací. Porovnávány jsou pouze modely, které jsou popsány v této bakalářské práci a které nejsou specificky zaměřené.

Po soupisu autorů modelů emoční inteligence následovalo vymezení opakujících se oblastí, tedy vymezení pojmu v závislosti na modelu, respektive zařazení modelu a stanovení, na co je kladen důraz, obecná charakteristika měřicí metody autorů. Analýza probíhá v rámci stanovených kritérií, které jsou pro přehlednost dány do Tabulky č. 1. Cílem analýzy je přehledně zaznamenat rozdílné, případně společné, znaky různých přístupů emoční inteligence.

Tabulka č. 1: Komparace modelů emoční inteligence

Autoři	Model	Zařazení	Důraz	Měření
Mayer, Salovey, Caruso	Schopnostní	Schopnostní	Druh inteligence	Výkonnostní
Goleman	Smíšený	Kompetenční	Vůdcovská kompetence	Výrokové
Bar-On	Smíšený	Osobnostní	Osobnostní charakteri- stiky	Sebe-hodnotící

Jak Bar-Onův model, tak Golemanův model patří mezi smíšené modely emoční inteligence. Na rozdíl od modelu Mayera, Saloveye a Carusa, protože ti mají model, který se řadí ke schopnostním. Z hlediska zařazení jde o emoční inteligenci jako schopnosti u Mayera, Saloveye a Carusa, emoční inteligenci jako kompetenci u Golemana a emoční inteligenci jako osobnostní rys a charakteristiku u Bar-Ona. To souvisí i s tím, na co je v jednotlivých přístupech kladen důraz. U Mayera, Saloveye a Carusa je to pojmenování emoční inteligence jako jednoho z druhů inteligence, Goleman považuje za nejpodstatnější, že emoční inteligenci vnímá jako vůdcovskou kompetenci a Bar-On vidí emoční inteligenci jako soubor osobnostních charakteristik. Měřicí metody také nemají jednotný základ. Zatímco u Mayera, Saloveye a Carusa má měřicí metoda hlavně výkonnostní charakter a existují v testech odpovědi, které autoři považují za správné a jiné za špatné, tak u Bar-Ona má měřicí metoda hlavně sebehodnotící charakter. Goleman používá hlavně výroky, vztahující se k určitému chování, ke kterým se má dotazovaný vyjádřit.

3 Komparace měřících metod emoční inteligence

V této kapitole bych se ráda věnovala srovnání vybraných měřících metod emoční inteligence. Volba komparovaných přístupů závisela na dostupnosti informací. Porovnávány jsou pouze metody, které jsou popsány v této bakalářské práci a které nejsou specificky zaměřené.

Po soupisu měřících metod následovalo vymezení opakujících se oblastí, tedy věková cílová skupina, kým je prováděna administrace, časový limit vyplňování testu. Analýza probíhá v rámci stanovených kritérií, které jsou pro přehlednost dány do Tabulky č.2. Cílem analýzy je přehledně zaznamenat rozdílné, případně společné, znaky různých měřících metod emoční inteligence.

Tabulka č. 2: Komparace měřících metod emoční inteligence

Metoda	Cílová skupina	Administrace	Časový limit
MSCEIT	17+	Klientem	30-45 minut
ECI	neuvedeno	Klientem, 360°	30-45 minut
EQ-i	16+	Sebehodnotící	30 minut

MCEIT i EQ-i jsou měřící metody, které je možné aplikovat i na dospívající, konkrétně u EQ-i od věku 16 let, u MSCIT od věku 17 let. Metody MSCIT i ECI jsou administrovatelné klientem, u ECI je přípustná i varianta 360°. EQ-i je na rozdíl od předchozích dvou metod měření výhradně sebehodnotící. Všechny uvedené testy, tedy MSCIT, ECI i EQ-i, trvají kolem 30 minut.

4 Empirická část

Cílem šetření v empirické části je po použití sebehodnotícího dotazníku SSEIT zjistit, nakolik se odpovědi dvou testovaných osob shodují nebo liší s názory jejich deseti známých a jaká je tedy výpovědní hodnota sebehodnotících testů emoční inteligence.

K dalšímu popisu testovaných osob budu využívat jejich iniciálů E. S. a E. D. Úroveň emoční inteligence E. S. a E. D. je stanovena testem emoční inteligence SSEIT. Následně je ověřena metodou dotazníkového šetření na vzorku deseti lidí, kteří se s E. S. a E. D. osobně znají. Dotazník obsahuje stejné otázky jako test SSEIT, ale jsou směřovány na testované, nikoliv na jejich známé.

Test SSEIT, *The Schutte Self Report Emotional Intelligence Test*, byl vytvořen v roce 1998 podle vzoru testu MSCEIT Mayera, Saloveye a Carusa. SSEIT zkoumá schopnost přijímat a vyjadřovat emoce, ovládat své emoce a pracovat s nimi. Test SSEIT nemá takovou výpovědní hodnotu jako testy, které byly zmíněny v teoretické části této bakalářské práce. Test se skládá pouze z malého množství hodnotících položek, konkrétně 33, a na jeho vyplnění neexistuje žádný časový limit. Vyplňuje ho sám dotazovaný. Je však možné ho vyhodnotit bez jakékoliv doplňující kvalifikace. To je důvodem, proč byl k výzkumné sondě zvolen. Jde o sebehodnotící měřicí metodu, jejíž výstupem jsou odpovědi klienta v podobě číslic škály, podle toho, nakolik se ztotožňuje s výrokem uvedeným v SSEIT. Tyto číslice jsou zároveň i body, které po sečtení dají výsledek úrovně emoční inteligence.

4.1 Metodika empirického šetření

Muž a žena, dále jen E. D. a E. S., kteří byli vybráni jako respondenti k šetření, vyplnili test SSEIT. Test SSEIT odhalil, jaká je úroveň jejich emoční inteligence podle SSEIT testu. Test SSEIT byl poté přizpůsoben tak, aby odpovědi zaznamenaly názor okolí na testovaného člověka. Nezměnil se tedy obsah otázek, ale jejich forma. Přizpůsobený test

poté vyplnilo deset známých od každého testovaného. Celkem tedy z dalšího testování vzešlo dvacet různých výpovědních hodnot.

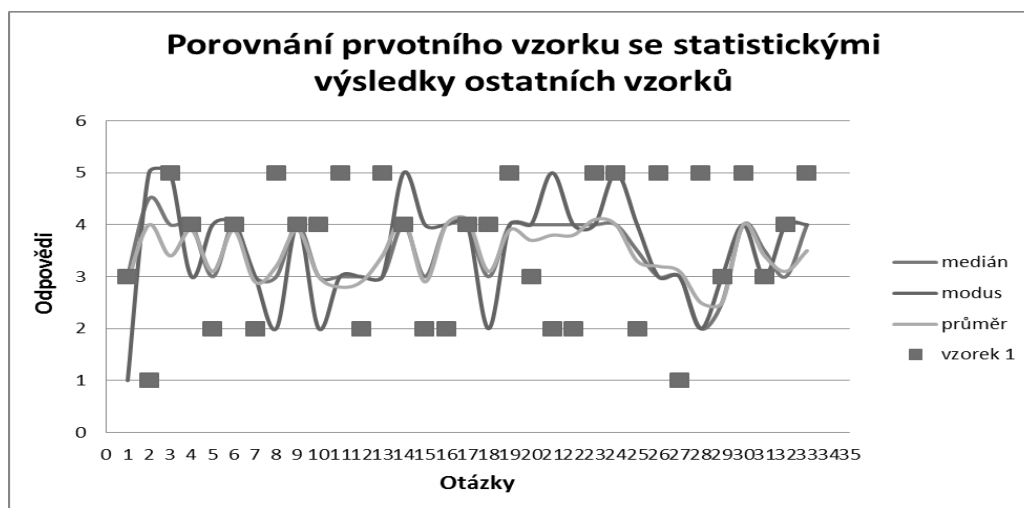
E. D. je muž, kterému je 24 let a zabývá se informačními technologiemi. E. S. je žena ve věku 24 let, která studuje několik vysokých škol najednou. Oba mají deset známých, kteří byli ochotní za ně odpovídat v přizpůsobeném dotazníku, který je uveden v Příloze B.

Každý test byl vyhodnocen zvlášť, a to vždy součtem bodových hodnot. Výsledky byly odečteny z normativní Gaussovy křivky. Maximální počet bodů testu SSEIT je 165, minimální počet bodů je 33. Nejvyšší úroveň emoční inteligence tedy odpovídá 165 bodům, nejnižší úroveň 33 bodům. Přesně uprostřed křivky se nachází bodový průměr, průměrná úroveň, a to 99 bodů. Takto se odvodily i ostatní bodové intervaly. Číselné hodnoty odpovědí E. S. a E. D. byly porovnány s číselnými hodnotami, které uvedli jejich známí. Pro grafické zpracování byl vybrán modus, medián a aritmetický průměr odpovědí jejich deseti známých. Porovnání se zaznamenalo do grafů v programu Microsoft Excel, aby byly rozdíly a shody vizuálně zřejmé. Následně bylo provedeno procentuální porovnání hodnot odpovědí E. D. a E. S. s hodnotami odpovědí jejich známých. Toto porovnání bylo také provedeno v programu Microsoft Excel. Údaje byly poté zadány do statistického programu GRETL. Z těchto grafických a číselných porovnání byly vyvozeny závěry.

4.2 Grafické porovnání číselných hodnot odpovědí

Grafy porovnání číselných hodnot odpovědí E. S. a E. D. se statistickými výsledky odpovědí deseti známých E. S. a E. D. jsou uvedeny níže. Odpovědi E. S. a E. D. mají v Grafu č. 1 a Grafu č. 2 podobu čtverců a jsou uváděny v původních číselných hodnotách. Odpovědi deseti známých E. S. a E. D. jsou v Grafu č. 1 a v Grafu č. 2 uvedeny ve statistických hodnotách modus, medián a aritmetický průměr. Tyto hodnoty jsou vypočítány z původních číselných hodnot odpovědí deseti dotazovaných známých.

Graf č. 1: Porovnání odpovědí E. D. se statistickými výsledky jeho známých



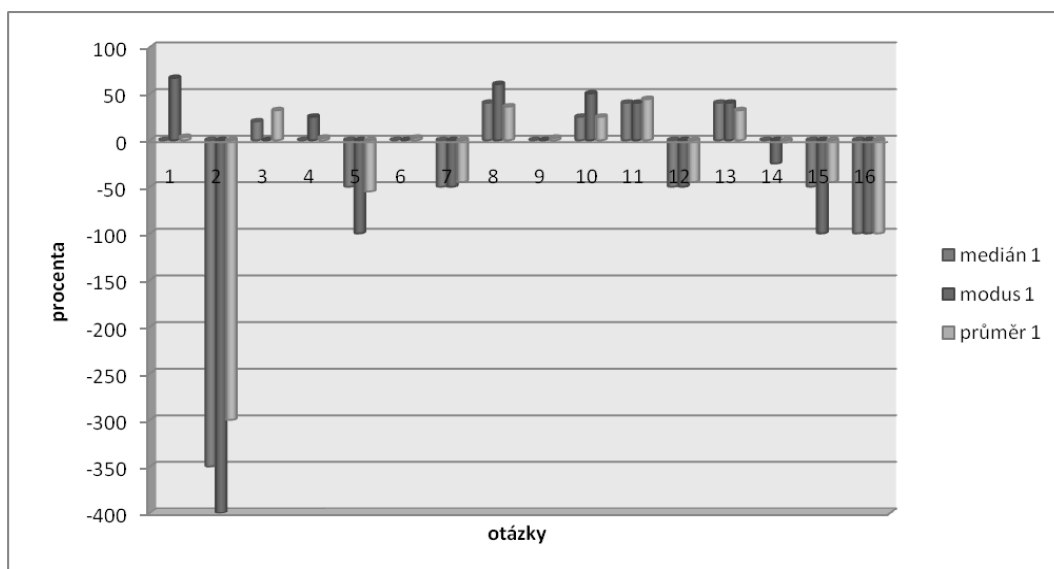
Graf č. 2: Porovnání odpovědí E. S. se statistickými výsledky jejích známých



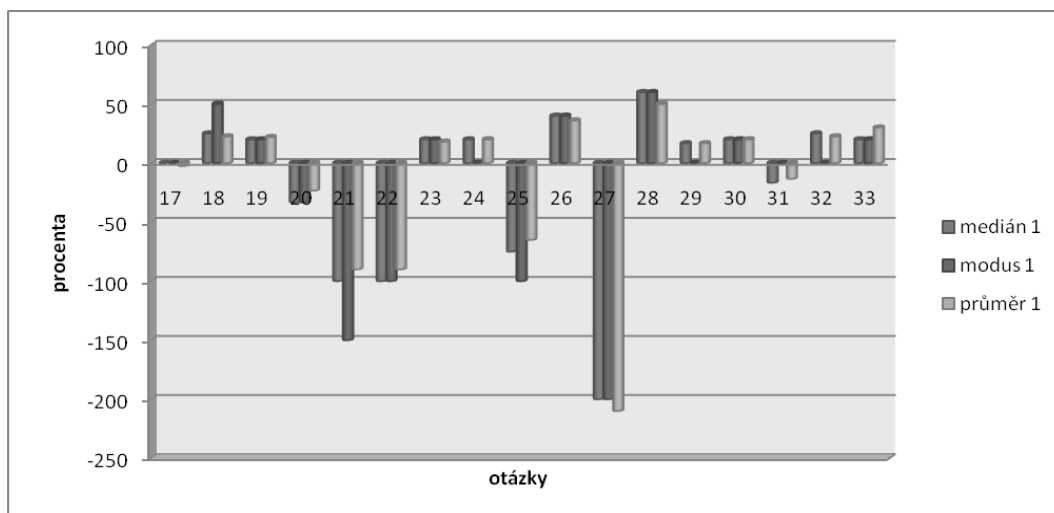
4.3 Porovnání procentuálních rozdílů

Graf porovnání procentuálních rozdílů mezi E. D. a statistickými hodnotami modus, medián, aritmetický průměr deseti jeho známých a graf porovnání procentuálních rozdílů mezi E. S. a statistickými hodnotami modus, medián, aritmetický průměr deseti jejích známých je rozdělen na dvě části a nachází se níže v textu. Graf č. 3 a Graf č. 5 ukazují srovnání otázek 1 až 16. Graf č. 4 a Graf č. 6 ukazují srovnání otázek 17 až 33.

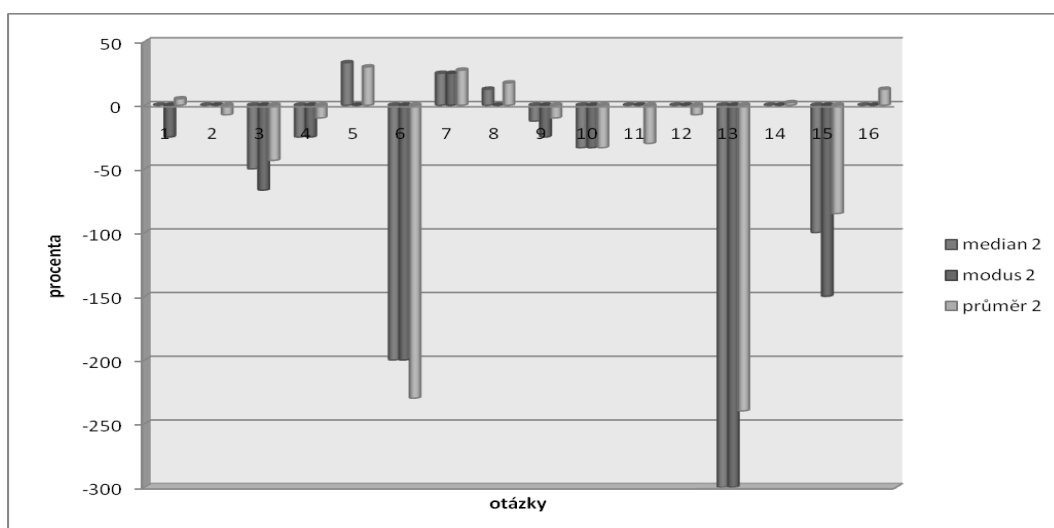
Graf č. 3: Srovnání procentuálních rozdílů mezi odpověďmi E. D. a příslušnými proměnnými (medián, modus, aritmetický průměr) jeho známých



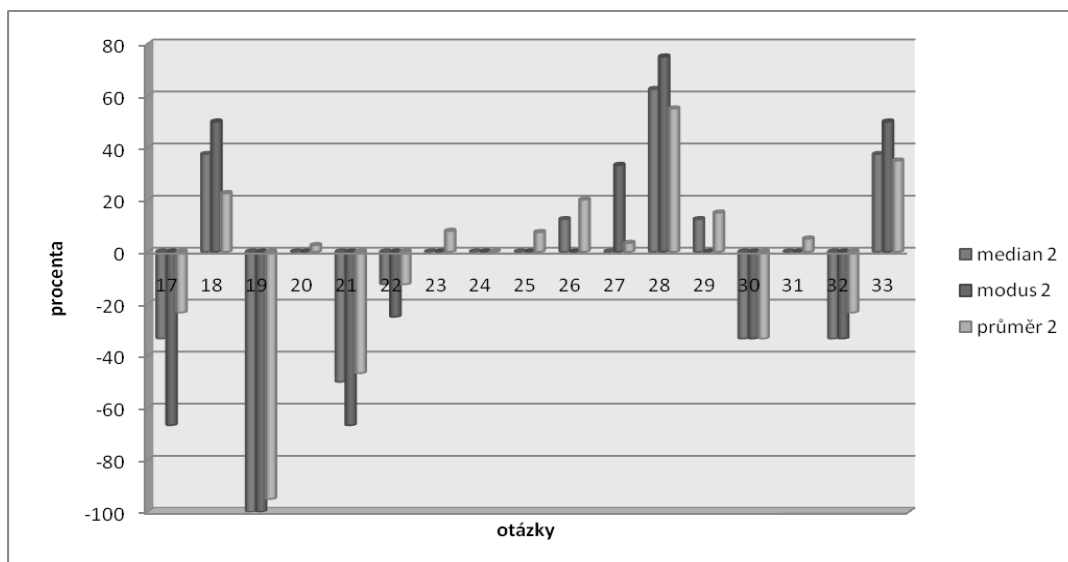
Graf č. 4: Srovnání procentuálních rozdílů mezi odpověďmi E. D. a příslušnými proměnnými (medián, modus, aritmetický průměr) jeho známých



Graf č. 5: Srovnání procentuálních rozdílů mezi odpověďmi E. S. a příslušnými proměnnými (medián, modus, aritmetický průměr) jejích známých



Graf č. 6: Srovnání procentuálních rozdílů mezi odpověďmi E. S. a příslušnými proměnnými (medián, modus, aritmetický průměr) jejích známých



4.4 Statistické porovnání

K porovnání odpovědí ze statistického hlediska byl využit statistický program GRETl.

Tabulka č. 3: Popisné charakteristiky proměnné E. D.

Střední hodnota	3, 545 5
Medián	4, 000 0
Minimum	1, 000 0
Maximum	5, 000 0

Směrodatná odchylka	1, 348 4
Variační koeficient	0, 380 3
Šikmost	-0, 369 7
Špičatost	-1, 249 8

Z Tabulky č. 3 lze vyčíst hodnoty pro proměnnou E. D., konkrétně střední hodnotu, medián, minimum a maximum. Variační koeficient nám říká, jaká je variabilita rozdělení pravděpodobnosti náhodné veličiny. Šikmost i špičatost je charakterizována zápornou hodnotou. Gaussova křivka pro proměnnou E. D. by tedy byla mírně zešikmená zleva a mírně plošší.

Tabulka č. 4: Popisné charakteristiky proměnné E. S.

Střední hodnota	3, 545 5
Medián	4, 000 0
Minimum	1, 000 0
Maximum	5, 000 0
Směrodatná odchylka	0, 971 1
Variační koeficient	0, 281 1
Šikmost	-1, 013 6
Špičatost	0, 599 7

Z Tabulky č. 4 lze vyčíst hodnoty pro proměnnou E. S., konkrétně střední hodnotu, medián, minimum a maximum. Šikmost vyšla záporná, a proto bude Gaussova křivka pro proměnnou E. S. mírně zešikmená zleva a mírně plošší. Špičatost vyšla kladná, proto bude grafické znázornění proměnné E. S. špičatější.

4.5 Diskuze

Na základě vyhodnocení testu SSEIT bylo zjištěno, že E. D. má průměrnou úroveň emoční inteligence s počtem 114 bodů. E. S. má na základě vyhodnocení testu SSEIT průměrnou úroveň emoční inteligence s počtem 117 bodů. Rozdíl mezi úrovní emoční inteligence E. D. a E. S. je tedy podle výsledků testu SSEIT naprosto minimální.

Zde se však nachází prostor pro polemiku. Otázky, které se v testu SSEIT nachází, mají poměrně čitelný výsledek. Tyto otázky jsou uvedené v Příloze A této bakalářské práce. U mnohých otázek se dá předpokládat, která odpověď přinese více bodů a která méně. Některé otázky se v testu SSEIT opakují významem, jen jsou v jiném znění. Otázek je velmi málo, pouze 33. U takového počtu otázek je poměrně snadné se soustředit. Otázky, které svou duplicitou mají pravděpodobně pohlídat respondenty, aby si odpovědi nevymýšleli, tak ztrácí svůj smysl. Vzhledem k tomu, že neexistuje k testu časový limit, je možné se k otázkám nejen vracet, ale i nad nimi dlouze přemýšlet a vyhnout se tak intuitivním odpovědím. To zvyšuje míru zkreslení výsledků. A jistě i nálada a míra sebekritiky jsou důležitými faktory, které ovlivní konečný bodový výsledek. Někteří lidé mají tendenci se podceňovat, jiní se přeceňují. Pouze zdravá sebereflexe však může ukázat správný výsledek. Výzkumná sonda použitá v této práci ovšem není schopná tyto faktory konkrétně odhalit a potvrdit. Jedná se o faktory, které jsou velmi obtížně ověřitelné.

Pokud byl test SSEIT předložen i známým E. D. a E. S., mohlo hrát při jejich odpovídání roli i to, v jakém rozpoložení a vztahu k dotyčným zrovna byli. Pokud jsou bodové hodnoty odpovědí předvídatelné, je pak jednoduché dotyčnému přilepšit i uškodit. Roli může hrát i doba, po jakou se dotyční znají a situace, ve kterých se společně nachází.

Člověk reaguje obecně trochu jinak v krizových situacích, než v klidu. Tyto faktory však empirické šetření v této práci nezkoumalo.

Co se týče konkrétních odpovědí, z Grafu č. 1 vyplývá, že odpovědi E. D. byly ve čtyřech otázkách shodné s módem, mediánem a průměrem odpovědí jeho známých. V 27 otázkách byly odpovědi E. D. velmi odlišné. Ve 2 otázkách se odpovědi E. D. s módem, mediánem a průměrem odpovědí jeho známých částečně shodují. U E. D. je více odpovědí odlišných, než shodných. Z Grafu č. 2 vyplývá, že odpovědi E. S. byly v 9 otázkách shodné s módem, mediánem a průměrem odpovědí jejich známých. V 15 otázkách byly odpovědi E. S. velmi odlišné. V 9 otázkách se odpovědi E. S. s módem, mediánem a průměrem odpovědí jejich známých částečně shodují. Odpovědi odlišných je v případě E. D. i E. S. více než shodných. Otázky, ve kterých E. S. a E. D. odpovídali jinak, než jejich známí, jsou v každém z případů jiné. Dá se tedy předpokládat, že jde pouze o náhodný jev. Neexistují otázky, na které by testovaný odpověděl vždy stejně, jako jeho známí. V testu SSEIT tedy neexistují otázky prokazatelně objektivního charakteru.

Z Grafů č. 3, č. 4, č. 5, č. 6 lze vyčíst, jak rozdílné dané odpovědi byly z hlediska procentuálního. Je tedy zřejmé, v jakých otázkách volí E. D. i E. S. své odpovědi velice odlišné v porovnání s ostatními subjekty. V těchto případech je tedy možné konstatovat, že se zde nenachází žádná závislost a že výpovědní hodnota sebehodnotících testů emoční inteligence je zkreslená. Množství odlišných odpovědí E. D. a E. S. od odpovědí jejich známých dokazuje, že může záležet na mnoha faktorech a že výpovědní hodnota výsledku testu SSEIT může být nízká. Malé množství odpovědí, ve kterých E. D., E. S. a jejich známí odpovídali shodně, může naznačovat, v jakých situacích se opravdu dobře znají. Zároveň to však může být pouhá náhoda nebo úmysl respondentů ovlivnit shodně výsledek. Skutečný důvod výzkumná sonda v této práci neodhalovala.

Jedním z řešení subjektivních výsledků při používání sebehodnotícího měřícího nástroje SSEIT je pracovat dále na omezení možnosti náhodných chyb a na vyloučení zkreslujících momentů. Například by se dalo vymyslet větší množství otázek. Výsledky testu SSEIT jsou ovlivněné sebehodnocením dotazovaného. Pomohlo by implementovat otázky, na které by existovaly správné a špatné odpovědi, aby se zvýšila objektivita výsledků testu. Dále by se zavedl časový limit, který by nastavil stejné časové podmínky pro všechny

respondenty. Možné je i stanovit konkrétní podmínky, za jakých se test smí vyplňovat. Řeč je o koncentraci respondentů, denní době, kdy se test vyplňuje a ostatních faktorech, které se na výsledku mohou odrazit. Náhodné chyby by mohly být kontrolovány speciálními otázkami se stejným významem, ale v jiném znění. V případě, že by otázek bylo zároveň více nebo by byl zároveň stanoven časový limit, zamezilo by se možnosti kontrolní otázky odhalit a odpovídat na ně takticky.

Dalším řešením může být používání pouze méně subjektivních testů emoční inteligence, ve kterých existují jen správné a špatné odpovědi a nezáleží tedy pouze na dotazovaném, jak výsledky dopadnou. Takovým testem je MSCEIT. Výpovědní hodnota testu MSCEIT by mohla být vyšší než výpovědní hodnota testu SSEIT. Nedošlo však k potvrzení či vyvrácení této domněnky experimentem a bylo by proto na místě další empirické šetření.

5 Závěr

Bakalářská práce s názvem *Emoční inteligence a její měření* popsala pět různých přístupů v oblasti emoční inteligence a tři z nich mezi sebou porovnala. Možnosti jsou tedy: metoda MSCEIT, metoda EQ-i, metoda ESCI, metoda TEIQue a metoda GENOS. Mezi odborníky, kteří se emoční inteligencí zabývají, řadíme Mayera, Saloveye, Carusa, Bar-Ona, Golemana, patří k nim i Petrides a Furnham, Palmer a Stough. Práce popsala stručnou historii fenoménu emoční inteligence. Víme tedy, že tento druh inteligence se systematicky začal zkoumat hlavně v devadesátých letech dvacátého století a jeho existenci se přikládá stále větší důležitost. Práce obsahuje i informace o dosavadním vývoji emoční inteligence. Nejvíce je emoční inteligence využívána v USA, Austrálii a v Kanadě. Velkou příležitostí pro rozvoj je v posledních dvaceti letech Jižní Afrika. Česká republika není místem, kde by emoční inteligence byla známým a využívaným fenoménem, je zde proto velký prostor pro zvýšení informovanosti obyvatel a její implementaci do praxe.

Empirická část této bakalářské práce ukázala využití jednoho z měřících nástrojů, konkrétně nástroje SSEIT. Sebehodnotící měřící nástroj byl sledován z hlediska objektivity. Výsledky ukázaly, že měřící nástroj SSEIT nevykazuje objektivní výsledky. Výzkumná sonda použitá v této bakalářské práci ovšem nenabízí velké možnosti a je proto vhodné využít i další možnosti zkoumání. Vzhledem k výsledkům je možné konstatovat, že pro empirickou část pravděpodobně nebyl zvolen nejvhodnější měřící nástroj.

Výsledky poukazují na nedostatky testu SSEIT. Byla sice zjištěna úroveň emoční inteligence dvou osob, ale naměřené hodnoty jsou nepřesvědčivé, je snadné výsledky zpochybnit. Přesto mezi firmy, které rozvíjejí emoční inteligenci u svých zaměstnanců, patří například velké firmy jako *Avon Products*, *BMW*, *Boeing*, *Kodak*, *FedEx*, *Johnson&Johnson*, *L'Oreal*, *Microsoft*, *Shell*, *Toyota Motor Corporation*, *HSBC Bank* a další (Freedman, Everett, 2008, s. 25). Aby si firmy v České republice mohly být při případné implementaci emoční inteligence do praxe jisté v měření její úrovně, bylo by vhodné udělat nejprve nové empirické šetření, ve kterém bude zkoumán jiný test emoční inteligence, případně doplnit metodiku u SSEIT.

6 Soupis bibliografických citací

BAR-ON, Reuven. *BarOn Emotional Quotient Inventory: User's manual*. Toronto: Multi-Health Systems, 1997. ISBN 9780158025582.

BAR-ON, Reuven. The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*. Universidad de Oviedo: Psicothema, 2006, Vol. 18, s. 13–25. ISSN 0214-9915.

BRACKETT, Marc A. The RULER Approach. Evidence. *Therulerapproach.org* [online]. 2012 [vid. 25. února 2012]. Dostupné z: <http://therulerapproach.org/index.php/about/evidence/>.

BRACKETT, Marc A. a Peter SALOVEY. Measuring Emotional Intelligence With The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Psicothema*. Universidad de Oviedo: Psicothema, 2006, Vol. 18, s. 34–41. ISSN 0214-9915.

CIARROCHI, Joseph, Joseph P. FORGAS, a John D. MAYER. *Emotional Intelligence in Everyday Life*. 2nd ed. New York: Psychology Press, 2006. ISBN 9781841690285.

CIARROCHI, Joseph a John D. MAYER. *Applying Emotional Intelligence. A Practitioner's Guide*. New York: Psychology Press, 2007. ISBN 978-1-84169-461-0.

FREEDMAN, Joshua a Todd EVERETT. The Business Case For Emotional Intelligence. *6seconds.org* [online]. 2008 [vid. 18. května 2013]. Dostupné z: <http://www.6seconds.org/2010/10/06/the-business-case-for-emotional-intelligence-2010/>.

GIGNAC, Gilles E. Genos Emotional Intelligence Inventory. Technical Manual (2nd Edition). *Genosinternational.com* [online]. 2010 [vid. 6. dubna 2013]. Dostupné z: http://static.genosinternational.com/pdf/Genos_EI_Tech_Manual_2nd_edition.pdf.

GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 1997. ISBN 80-85928-48-5.

GOLEMAN, Daniel. *Práce s emoční inteligencí*. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

CHERNISS, Cary. Emotional Intelligence: What it is and Why it Matters. *Eiconsortium.org* [online]. 2000 [vid. 29. února 2012]. Dostupné z: http://www.eiconsortium.org/pdf/what_is_emotional_intelligence.pdf.

CHERNISS, Cary. Emotional Intelligence: Toward Clarification of a Concept. *Industrial and Organizational Psychology*. New York: Society for Industrial and Organizational Psychology, 2010, Vol. 3, s. 110–126. ISSN 1754-9426/10.

JORDAN, Peter J., Jane P. MURRAY, a Sandra A. LAWRENCE. The Application of Emotional Intelligence in Industrial and Organizational Psychology. In: Con STOUGH, Donald H. SAKLOFOLSKE, a James D. A. PARKER. *Assessing Emotional Intelligence. Theory, Research, and Applications*. New York: Springer, , 2009, s. 171–190. ISBN 9780387883694.

MAYER, John D. What Is Emotional Intelligence? *Unh.edu* [online]. 2009 [vid. 4. února 2012]. Dostupné z: http://unh.edu/emotional_intelligence/ei%20What%20is%20EI/ei%20definition.htm.

MAYER, John D. a Peter SALOVEY. What Is Emotional Intelligence? In: Peter SALOVEY a David J. SLUYTER. *Emotional Development and Emotional Intelligence*. New York: Basic Books, 1997, s. 3–31. ISBN 9780465095872.

MAYER, John D., Peter SALOVEY, a David R. CARUSO. Models of Emotional Intelligence. In: Robert J. STERNBERG. (ed). *Handbook of Intelligence*. New York: Cambridge University Press, 2000, s. 396–420. ISBN 9780521596480.

PALMER, Benjamin R., Con STOUGH et al. The Genos Emotional Intelligence Inventory: A measure designed specifically for workplace applications. In: Con STOUGH, Donald H. SAKLOFOLSKE a James D. A. PARKER. *Assessing Emotional Intelligence*.

Theory, Research, and Applications. New York: Springer, 2009, s. 103–119. ISBN 9780387883694.

PETRIDES, K. V. a Adrian FURNHAM. On the Dimensional Structure of Emotional Intelligence. *Personality and Individual Differences*. London: Pergamon, 2000, Vol. 29, no. 2, s. 313–320. ISSN 0191-8869.

PETRIDES, K. V. a Adrian FURNHAM, 2001. Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies. *European Journal of Personality*. New York: John Wiley & Sons, 2001, Vol. 15, s. 425–448. ISSN 0890-2070.

SALOVEY, Peter et al. Emotional Attention, Clarity, and Repair: Exploring Emotional Intelligence Using the Trait Meta-Mood Scale. In: James W. PENNEBAKER. *Emotion, Disclosure, and Health*. Washington, D. C.: American Psychological Association, 1995, s. 125–154. ISBN 9781557989437.

SCHULZE, Ralf a Richard D. ROBERTS. *Emoční inteligence. Přehled základních přístupů a aplikací*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-229-4.

WECHSLER, David. *The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence*. 4th ed. Baltimore: The Williams & Wilkins Company, 1958. ISBN 232360.

WOLFF, Steven B. Emotional Competence Inventory (ECI). Technical Manual. Eiconsortium.org [online]. 2005 [vid. 7. dubna 2012]. Dostupné z: http://www.eiconsortium.org/pdf/ECI_2_0_Technical_Manual_v2.pdf.

7 Přílohy

7.1 Příloha A: SSEIT dotazník pro E. D. a E. S.

I know when to speak about my personal problems to others.

When I am faced with obstacles, I remember times I faced similar obstacles and overcome them.

I expect that I will do well on most things I try.

Other people find it easy to confide me.

I find it hard to understand the nonverbal messages of other people.

Some of the major events of my life have led me to reevaluate what is important and not important.

When my mood changes, I see new possibilities.

Emotions are one of the things that make my life worth living.

I am aware of my emotions as I experience them.

I expect good things to happen.

I like to share my emotions with others.

When I experience a positive emotion, I know how to make it last.

I arrange events others enjoy.

I seek out activities that make me happy.

I am aware of the nonverbal messages I send to others.

I present myself in a way that makes a good impression on others.

When I am in a positive mood, solving problems is easy for me.

By looking at their facial expressions, I recognize the emotions people are experiencing.

I know why my emotions change.

When I am in a positive mood, I am able to come up with new ideas.

I have control over my emotions.

I easily recognize my emotions as I experience them.

I motivate myself by imagining a good outcome to tasks I take on.

I compliment others when they have done something well.

I am aware of the nonverbal messages other people send.

When another person tells me about an important event in his or her life, I almost feel as though I experienced this event myself.

When I feel a change in emotions, I tend to come up with new ideas.

When I am faced with a challenge, I give up because I believe I will fail.

I know what other people are feeling just by looking at them.

I help other people feel better when they are down.

I use good moods to help myself keep trying in the face of obstacles.

I can tell how people are feeling by listening to the tone of their voice.

It is difficult for me to understand why people feel the way they do.

7.2 Příloha B: Přizpůsobený dotazník SSEIT

Ona/on ví, kdy mluvit s ostatními (např. se mnou) o svých osobních problémech. She/He knows when to speak about her/his personal problems to others.

	1	2	3	4	5		
absolutně nesouhlasí /strongly disagree	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto souhlasí/strongly agree	

Když se před ním/ní objeví překážka, on/ona si dokáže vzpomenout na podobnou situaci z minulosti, kdy překážku dokázal/dokázala překonat. When He/She is faced with obstacles, He/She remembers times He/She faced similar obstacles and overcame them.

	1	2	3	4	5		
absolutně nesouhlasí /strongly disagree	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto souhlasí/strongly agree	

On/Ona předpokládá, že většinu toho, co zkusí, zvládne. He/She expects that He/She will do well on most things He/She tries.

	1	2	3	4	5		
absolutně nesouhlasí /strongly disagree	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto souhlasí/strongly agree	

Ostatní lidé mu/jí snadno důvěřují (Já mu/jí důvěřuji). Other people find it easy to confide in him/her.

	1	2	3	4	5		
absolutně nesouhlasí /strongly disagree	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto souhlasí/strongly agree	

On/Ona považuje za náročné porozumět neverbální komunikaci ostatních (On/Ona nedokáže porozumět mým neverbálním signálům).He/She finds it hard to understand the non-verbal messages of other people.

			1	2	3	4	5			
absolutně disagree	nesouhlasí	/strongly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto agree	souhlasí/strongly	

Myslím, že některé důležité události v jeho/jejím životě jí/ho donutily přehodnotit, co je v životě důležité a co nikoliv.Some of the major events of His/Her life have led him/her to re-evaluate what is important and not important.

			1	2	3	4	5			
absolutně disagree	nesouhlasí	/strongly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto agree	souhlasí/strongly	

Když se mu/jí změní nálada, vidí nové možnosti.When His/Her mood changes, He/She can see new possibilities

			1	2	3	4	5			
absolutně disagree	nesouhlasí	/strongly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto agree	souhlasí/strongly	

Myslím, že emoce jsou jednou z věcí, pro které mu/jí stojí zato žít.Emotions are one of the things that make his/her life worth living

			1	2	3	4	5			
absolutně disagree	nesouhlasí	/strongly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto agree	souhlasí/strongly	

On/Ona si je vědoma svých emocí, protože je prožívá.He/She is aware of His/Her emotions as He/She experiences them.

			1	2	3	4	5			
--	--	--	---	---	---	---	---	--	--	--

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

On/Ona předpokládá, že se stane něco pěkného.He/She expects good things to happen.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

On/Ona rád/ráda sdílí své emoce s ostatními (např. se mnou).He/She likes to share His/Her emotions with others

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

Myslím, že když on/ona zažívá pozitivní emoci, dokáže si ji udržet.When He/She experiences a positive emotion, He/She knows how to make it last.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

On/Ona organizuje akce, které si ostatní užijí.He/She arranges events others enjoy.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

On/Ona vyhledává aktivity, které ho/ji těší.He/She seeks out activities that make him/her happy.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

disagree

agree

Myslím, že on/ona si je vědom/vědoma neverbálních signálů, které vysílá. He/She is aware of the non-verbal messages He/She sends to others.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly
disagree

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

naprosto souhlasí/strongly
agree

Myslím, že on/ona se chová tak, aby to na ostatní (např. na mě) udělalo dobrý dojem. He/She presents himself /herself in a way that makes a good impression on others.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly
disagree

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

naprosto souhlasí/strongly
agree

Když je on/ona v dobré náladě, je pro něj/ni jednoduché řešit problémy. When He/She is in a positive mood, solving problems is easy for him/her.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly
disagree

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

naprosto souhlasí/strongly
agree

Pohledem na výraz v tváři ostatních lidí (např.mě) dokáže on/ona rozeznat emoci, kterou prožívají (prožívám). By looking at their facial expressions, He/She recognizes the emotions people are experiencing.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly
disagree

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

naprosto souhlasí/strongly
agree

Myslím, že on/ona ví, proč se jí emoce mění.. He/She knows why His/Her emotions change.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

Když je on/ona v dobré náladě, dokáže přijít s novými nápady. When He/She is in a positive mood, He/She is able to come up with new ideas

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

On/Ona dokáže své emoce ovládat. He/She has control over his/her emotions

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

Myslím, že on/ona dokáže snadno rozpoznat své emoce, které prožívá. He/She easily recognizes his/her emotions as He/She experiences them

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

Myslím, že on/ona se motivuje vidinou pozitivního výsledku. He/she motivates himself/herself by imagining a good outcome to tasks He/She takes on

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

On/Ona chválí ostatní (např.mě), když se jim (mně) něco povede. He/She compliments others when they have done something well.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

Myslím, že on/ona si je vědom/vědoma neverbálních signálů, které vysílají ostatní (např.já).He/She is aware of the non-verbal messages other people send.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

Myslím, že on/ona se vžívá do důležitých situací, které jim ostatní lidé (např.já) vypráví, jako by je sám/sama prožil/prožila.When another person tells Him/Her about important event in his or her life, He/She almost feel as though He/she experienced this event himself/herself.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

Když se mu/jí změní nálada, snaží se přijít s novým nápadem.When He/She feels a change in emotions, He/She tends to come up with new ideas.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

Když on/ona stojí před výzvou, vzdá to, protože věří, že neuspěje.When He/She is faced with a challenge, He/She gives up because He/She believes He/She will fail.

1 2 3 4 5

absolutně nesouhlasí /strongly ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ naprosto souhlasí/strongly
disagree agree

Myslím, že on/ona podle pohledu na ostatní lidi (např. na mě) ví, co ostatní (já) cítí.He/She knows what other people are feeling just by looking at them.

			1	2	3	4	5			
absolutně disagree	nesouhlasí	/strongly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto agree	souhlasí/strongly	

On/Ona pomáhá ostatním lidem (např. mně) cítit se lépe, když se cítí špatně. He/She helps other people feel better when they are down.

			1	2	3	4	5			
absolutně disagree	nesouhlasí	/strongly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto agree	souhlasí/strongly	

On/Ona používá dobrou náladu při snaze čelit překážkám. He/She uses good moods to help himself/herself keep trying in the face of obstacles.

			1	2	3	4	5			
absolutně disagree	nesouhlasí	/strongly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto agree	souhlasí/strongly	

Myslím, že on/ona umí z tónu hlasu poznat, jak se lidé (např. já) cítí. He/She can tell how people are feeling by listening to the tone of their voice.

			1	2	3	4	5			
absolutně disagree	nesouhlasí	/strongly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto agree	souhlasí/strongly	

Myslím, že je pro něj/ni těžké rozpoznat, proč lidé (např. já) cítí to, co cítí. It is difficult for him/her to understand why people feel the way they do.

			1	2	3	4	5			
absolutně disagree	nesouhlasí	/strongly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naprosto agree	souhlasí/strongly	

7.3 Příloha C: Odpovědi deseti známých E. D. a deseti známých E. S.

1,1,1,3,2,3,1,2,4,1,1,1,1,4,4,5,3,2,4,2,2,4,1,4,4,1,2,5,1,2,1,2,5

M. Š., E. D.

5,5,5,4,1,3,2,5,5,5,2,5,1,5,5,3,5,4,5,4,5,5,2,4,4,2,1,4,4,3,5,2

M. Š., E. S.

5,3,4,5,2,3,3,4,4,3,2,5,3,5,4,4,4,5,5,4,4,5,4,4,5,5,3,1,5,5,4,4,1

E. D., E. S.

2,2,2,4,4,5,3,5,3,2,3,2,4,3,1,4,4,3,3,4,4,3,4,4,2,3,3,4,2,4,3,2,4

E. S., E. D.

5,5,5,5,1,5,2,2,5,4,2,5,4,5,5,4,2,2,4,4,5,5,4,5,5,2,2,1,4,5,4,4,2

S. Š., E. S.

4,5,5,5,4,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,5,4,5,5,5,5,5,5,4,5,5,1,5,5,5,4,1

S. Š., E. D.

1,5,3,5,3,4,3,2,4,4,1,4,4,5,2,2,4,2,4,4,5,4,4,4,4,4,3,2,4,4,4,4,2

L. Č., E. S.

1,4,4,3,4,4,4,4,4,4,1,3,3,4,2,4,5,2,4,4,2,2,4,2,2,2,3,3,2,4,4,3,4

L. Č., E. D.

4,4,5,4,2,3,3,2,3,3,2,4,2,4,3,2,3,2,3,3,4,4,,4,3,3,3,2,3,4,4,3

L. K., E. S.

4,4,5,3,4,3,3,2,3,3,2,3,3,3,2,4,4,2,3,3,4,3,4,3,2,3,3,2,2,4,3,3,4

L. K., E. D.

3,4,4,3,3,4,3,3,5,4,2,4,2,5,3,3,2,2,5,3,5,5,5,2,3,1,2,1,3,3,5,3,4

Z. K., E. S.

1,4,3,3,3,4,2,3,5,2,3,3,3,5,1,3,2,4,5,3,5,5,5,4,3,2,3,3,1,3,3,3,5

Z. K., E. D.

5,5,5,5,3,4,3,2,2,3,4,4,4,4,2,4,4,4,4,4,4,5,5,3,3,3,2,3,4,4,4,3

V. H., E. D.

4,4,4,5,3,3,3,3,4,4,5,3,5,5,4,4,4,4,4,4,4,5,5,4,4,4,2,3,4,4,4,3

V. H., E. S.

5,5,4,4,3,2,4,3,5,4,3,4,3,5,4,4,5,3,4,5,2,4,5,5,4,5,4,2,3,5,5,4,2

K. J., E. D.

5,5,5,5,1,2,4,4,5,5,2,4,4,5,5,5,5,5,4,5,5,5,4,5,4,5,5,2,4,4,4,4,2

K. J., E. S.

1,5,1,4,3,4,1,1,4,2,2,1,3,3,4,4,4,2,4,2,5,5,4,3,4,4,2,2,3,4,2,2,4

F. Š., E. D.

2,4,5,5,3,2,4,4,4,5,4,5,5,5,4,4,5,3,2,4,3,4,5,4,3,2,3,1,2,4,4,2,3

F. Š., E. S.

4,4,3,3,2,4,2,4,5,3,4,4,4,5,2,4,3,2,3,4,5,4,5,5,2,2,2,5,2,3,2,3,4

J. S., E. S.

5,5,4,5,1,5,3,5,4,4,4,3,5,5,4,3,5,5,3,5,5,3,4,5,5,4,3,1,3,5,4,4,3

M. Š., E. D.